



Protocolos de servicio al cliente

Un protocolo estandariza procesos y establece instrucciones claras para cada rol en la empresa.

Promueve relaciones armoniosas entre superiores, colaboradores y clientes.

Contribuye a una cultura organizacional basada en reglas y respeto.

Mejora el trato hacia clientes internos y externos.

Conocer al cliente: clave para aplicar un buen protocolo



Identificación de necesidades

Las normas de servicio deben basarse en conocimiento profundo del cliente.



Adaptación constante

Los clientes fidelizados pueden cambiar con el tiempo.



Escucha activa

Escuchar, analizar e identificar nuevas necesidades es esencial.



Resultados

Adaptar los protocolos a expectativas actuales fideliza clientes y mejora servicios.



Nuevos retos del servicio al cliente en la era digital

Nuevas tecnologías

Los canales digitales transforman la comunicación con el cliente.



Redes sociales

Plataformas que exigen respuestas inmediatas y personalizadas.



Pagos digitales

Transacciones rápidas que requieren protocolos de seguridad específicos.



Envíos a domicilio

Servicio extendido hasta la puerta del cliente.



Los protocolos deben adaptarse integrando canales digitales y experiencias personalizadas.

Tipos de protocolos y nuevos perfiles de cliente

♦ Tipos de protocolo:

- **Empresarial:** Aplicado en atención al cliente, ventas, logística.
- **Institucional:** Reglas internas para personal y autoridades.
- **Social:** Normas de cortesía en eventos y reuniones.
- **Diplomático:** Uso formal en relaciones internacionales.

♦ Clientes actuales:

- Están **más informados** y comparan opciones antes de comprar.
- Evalúan la atención como parte del **valor de la marca**.
- Esperan experiencias **personalizadas** y trato **ágil y digital**.

✓ Por eso, **los protocolos deben evolucionar** con los clientes y no solo con los procesos.